

TWS Rules



→ Une gestion optimale des appels entrants

TWS Rules est l'outil de règles avancées pour un filtrage et un routage intelligents des appels. Individuellement, chaque utilisateur organise au mieux son accueil téléphonique. Collectivement, l'administrateur diffuse les règles importantes de gestion du flux téléphonique entrant.

FONCTIONNALITÉS

Filtrage inclusif ou exclusif

Routage

Gestion individuelle

Gestion centralisée

Règles paramétrables :

- ▶ indicateurs de présence
- ▶ date / calendrier
- ▶ annonces vocales
- ▶ n° de téléphone
- ▶ nom
- ▶ groupe d'utilisateurs
- ▶ priorité

Annonces vocales personnalisées

ORGANISATION DU TRAVAIL

⇒ *Quelle annonce vocale choisir pour mes clients ? Pourquoi ne pas planifier un renvoi automatique lors de réunions régulières ? Pourquoi ne pas mettre une exception au renvoi d'appel pour mon back-up ?*

TWS Rules vous permet d'organiser de manière optimale votre travail et votre temps sans être dérangé abusivement par des tiers. Vous travaillez ainsi dans la sérénité et la continuité.

Vous créez vos propres règles de filtrage (renvois d'appels, sur messagerie avec adaptation des annonces vocales) en fonction des interlocuteurs (n° téléphone, nom, liste de contacts), de leur état de présence (libre, en ligne, en sonnerie) et des calendriers respectifs (Notes/Domino, Exchange/Outlook).

BÉNÉFICES

Organisation du travail

Gestion des priorités

Gains de productivité

Sérénité

Administration facilitée

Intégration avec les annuaires de l'entreprise



Maîtriser et filtrer ses appels

GESTION DES PRIORITÉS

Parce que vos priorités sont intégrées d'un clic dans TWS Rules, vous gérez au mieux vos déplacements, vos actions et celles de vos interlocuteurs. Vous décidez quand et comment vous êtes joignable et vous offrez plus de disponibilité et d'efficacité à votre organisation.



RÈGLES D'ADMINISTRATION GLOBALES

En tant qu'administrateur, vous pouvez définir des règles de filtrage et créer des modèles de règles. Vous les diffusez en quelques clics sur l'ensemble de la société ou sur des groupes de travail.

- ⇒ *Pour le service Export, lors des réunions hebdomadaires de suivi des ventes, je définis la règle de transfert de routage de tous les appels vers mon assistante et la diffuse sur tous les postes collaborateurs, économisant à tous un temps précieux.*

GESTION DE PRÉSENCE

Les indicateurs de présence TWS ou les indicateurs liés au statut d'occupation calendrier (Exchange, Lotus Notes) peuvent donner lieu à des règles avancées automatiques :

- ▶ en cas d'absence du bureau : faire un renvoi vers le mobile,
- ▶ en cas de réunion : router sur la boîte vocale,
- ▶ en cas de statut hors ligne : router vers un puits d'appels,
- ▶ en cas d'occupation : faire un renvoi d'appel vers l'assistante.

ANNONCES VOCALES PERSONNALISÉES

Vous pouvez enregistrer et gérer vos annonces vocales depuis votre téléphone ou par simple dépôt de fichier audio (au format wav). Vous pouvez ainsi utiliser différentes annonces vocales en fonction de vos interlocuteurs ou pendant des périodes différenciées de la journée ou de la nuit.

CALENDRIER INTELLIGENT

Pour des réunions, des tâches ou des rendez-vous récurrents, l'utilisateur ou l'administrateur crée en quelques clics une règle appropriée.

- ⇒ *En tant que Chef de Projet, je peux créer une règle active toutes les semaines pour des réunions de suivi. Mes correspondants sont dirigés vers une annonce vocale spécifique. Je peux affiner cette règle en excluant du filtrage les collègues associés à ce projet ; ils pourront continuer à me joindre grâce au routage sur le numéro de la salle de réunion. Pendant mes congés, en relation avec mon agenda, la règle se désactive automatiquement.*

FILTRAGES INCLUSIF OU EXCLUSIF

Parce que TWS Rules est connecté directement aux annuaires, ses règles peuvent s'appliquer ou ne pas s'appliquer à :

- ▶ un numéro de téléphone,
- ▶ un groupe de numéros de téléphone,
- ▶ un nom de correspondant,
- ▶ un groupe de correspondants.

En classant toutes vos règles par ordre de priorité, vous disposez ainsi d'une palette complète de filtrage. Le routage intelligent des appels peut commencer.



Renvois automatiques en fonction de la présence



31, rue Ernest Renan
92130 Issy-les-Moulineaux - France
Tél. : +33 (0)1 41 90 66 66
Fax : +33 (0)1 41 90 66 56
www.algoria.fr



get interfaced !